



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, a treinta días del mes de septiembre del año dos mil catorce.

ROL Nº 548.461-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado para estos efectos por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, interpuso denuncia infraccional en contra de **CLARO CHILE S.A.**, Rut Nº 96.799.250-K, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, ambos con domicilio en Rinconada El Salto Nº 2001, comuna de Huechuraba, Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 12, 21 inciso 1º y 23 inciso 1º de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamenta su acción en reclamo Nº 7494761, efectuado por la consumidora afectada doña **MARIA FRANCINA DE LAS MERCEDES VENEGAS FUENZALIDA**, con fecha 18 de marzo de 2014, quien suscribió con la denunciada y demandada un contrato de suministro de servicio telefónico con fecha 24 de abril de 2013, consistente en Plan Multimedia, por un valor de \$ 59.990.-, asociado a un celular iPhone 5, de 16 GB, color negro, el cual al poco tiempo de uso, comenzó a presentar fallas y deficiencias en la cámara, no proporcionando la utilidad ordinaria que debía brindar el producto. Ante tal situación, el día 8 de marzo de 2014, la consumidora dejó el celular a disposición del servicio técnico, bajo la orden de reparación Nº 19034599, en la sucursal del Mall Plaza Oeste. El detalle técnico informó: *"el equipo ingresa con falla de cámara intermitente falla provocada por golpes provocados por cliente en cosmética lo cual produjo daños en tarjeta. Se presupuesta el recambio de equipo con un costo de \$ 130.000.- IVA incluido"*, con lo cual el servicio técnico rechazó la orden de reparación, delegando la responsabilidad exclusivamente a la consumidora. Agrega, que la conducta anterior vulnera la garantía de un año extendida para el producto, habiéndose solicitado la reparación del equipo dentro del plazo estipulado, el proveedor no accedió a dicha solicitud aduciendo que los desperfectos de la cámara del celular provenían del "mal uso" que le dio la consumidora, lo cual no tiene sustento probatorio, ya que el servicio técnico es dependiente del proveedor de autos. Agrega la denuncia, que el hijo de la consumidora, con poder simple otorgado por su madre, con fecha 25 de marzo de 2014, acudió a un servicio técnico neutral, el cual emitió el informe siguiente: "Equipo no presenta sulfato o posible desprendimiento por golpes. Aparentemente falló la placa lógica de fábrica". Ante tal antecedente, la consumidora realiza el reclamo correspondiente ante el SERNAC, pues se colige, conforme la respuesta entregada por el proveedor, que el servicio técnico rechazó la orden de reparación por ser dependiente de la denunciada.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

En consideración a que los hechos constituyen una clara infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas por este Servicio Nacional, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, se ponen los antecedentes en conocimiento de US., para su resolución.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 12, 21 inciso 1º, 23 inciso 1º y 58 letra g) de la ley 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita que se tenga por interpuesta la denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla en todas sus partes, y en definitiva condenarlo por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con ejemplar condena en costas.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicita a US. se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, compañía en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Copia simple de Formulario Único de Atención de Público (FUAP) N° 7494761, de fecha 18.03.2014, con el respectivo traslado enviado a la denunciada.
2. Copia simple de respuesta entregada por el proveedor al SERNAC, de fecha 21.03.2014.
3. Copia de contrato de arriendo con opción de compra, solicitud de suministro de servicio telefónico móvil y anexo con condiciones generales, todos de fecha 24.04.2013.
4. Copia de orden de reparación ante Servicio Técnico del proveedor, de fecha 08.03.2014.
5. Copia de orden rechazada por el Servicio Técnico del proveedor, de fecha 20.03.2014.
6. Copia de información relativa a la garantía ofrecida por el proveedor.
7. Copia de poder simple otorgado por la consumidora de autos a su hijo don Jesús Toledo Venegas.
8. Copia de cédula de identidad de doña María Francina de las Mercedes Venegas Fuenzalida.
9. Set de cinco fotografías del aparato celular objeto de la presente denuncia.
10. Copia de diagnóstico técnico efectuado por "Mundo Celular", de fecha 25.03.2014.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

11. Lista de testigos.

SEGUNDO: Que, a fojas 49 y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representada por su apoderada doña **MARGRETH ARRIAGADA CASTRO**, y la parte denunciada y demandada **CLARO CHILE S.A.**, representada por su apoderada doña **KARINA GONZALEZ DUARTE**.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el cual no se produce.

La parte denunciante y demandante ratificó la denuncia y demanda de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y que se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley por haber infringido lo dispuesto en los artículos 12, 21 y 23 inciso 1º de la ley 19.496, con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada y demandada presenta por escrito la contestación de la denuncia infraccional, la cual consta a fojas 57 y siguientes, solicitando su rechazo en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a los siguientes argumentos, que en lo esencial señalan:

- Que efectivamente en los registros de CLARO figura registrado a nombre de **MARIA FRANCINA VENEGAS FUENZALIDA** un equipo móvil marca Apple, modelo iPhone 5c de 16 GB.
- Que la Sra. **VENEGAS** solicitó en una de las sucursales de CLARO que su equipo fuera ingresado a Servicio Técnico en razón de que no funcionaba la cámara fotográfica anterior y posterior del equipo, dejándose constancia de las condiciones en que ingresa a reparación el 8 de marzo de 2014, esto es *"equipo desgastado por uso, golpes en costado izquierdo y en esquina inferior izquierda"*. El servicio técnico autorizado "Cellstar" arroja como resultado: *"equipo ingresa con falla de cámara intermitente, falla provocada por golpes provocados por cliente en cosmética lo cual produjo daños en tarjeta"*.
- Que el SERNAC pretende que esta parte sea sancionada por la presenta infracción a los artículos 12, 21 inciso 1º y 23 de la ley 19.496. Que se demostrará que no se infringe ninguna de las disposiciones citadas por el SERNAC por no cumplir con los supuestos que en ellas se indican. Que se deberá tener en consideración ciertos principios básicos que rigen la actividad sancionatoria del Estado.
- Que de haber una infracción tipificada, ésta debe interpretarse en forma restrictiva.
- Que con arreglo a lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la ley 19.496, el tribunal es únicamente competente tratándose de acciones de interés individual, en la especie, la única supuesta consumidora afectada por la conducta que se reprocha a CLARO sería la Sra. **VENEGAS**, en consecuencia, atendida la naturaleza individual del procedimiento de



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

autos, la discusión debe centrarse y delimitarse en la concurrencia de supuestas infracciones a la ley 19.496 en el contexto de la supuesta relación de consumo existente entre esta parte y la Sra. **VENEGAS**. En este sentido, el SERNAC no tiene atribuciones para denunciar infracciones a la ley 19.496, si no que por el contrario el artículo 58 letra g) señala que la facultad que se le confiere es la de *“hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”* y no en aquellos casos que se enmarcan dentro de lo que establece el artículo 50 de la citada ley, como lo es el caso de autos. Que, a mayor abundamiento, el SERNAC carece de legitimación activa para interponer la denuncia de autos y solo puede hacerse parte en aquellos casos en que los afectados denuncian infracciones a la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, sin que tenga por tanto el SERNAC la facultad de presentar denuncias sin que lo haya hecho previamente el afectado como lo es en este caso.

- Añade la improcedencia de aplicar por los mismos hechos imputados las tres infracciones denunciadas, vulnerándose de esta manera el principio NON BIS IN IDEM.
- Que de la simple lectura del libelo se puede apreciar la presunción de mala fe de parte del SERNAC, quien sugiere que el servicio técnico autorizado por CLARO y por el fabricante del equipo, siempre emiten informes en desmedro de sus clientes, frustrando la posibilidad y el derecho que establece la ley del consumidor de hacer efectiva la garantía de los equipos.
- Que no existe infracción a los artículos 12, 21 inciso 1º y 23 de la ley 19.496.
- Que no es procedente hacer efectiva la garantía extendida.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en la ley 19.496, y demás normas pertinentes, solicita que se tenga por contestada la denuncia de autos, y que se rechace la formulada por el SERNAC, con expresa condena en costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratificó y reiteró los documentos acompañados en autos, que rolan de fs. 12 a 46, ambas inclusive, con citación.

La parte denunciada acompaña los siguientes documentos:

1. Set de print de pantalla que dan cuenta de las atenciones realizadas a doña María Francina Venegas Fuenzalida.
2. Copia de reclamo ante el SERNAC formulado por María Francina Venegas Fuenzalida.
3. Copia del documento emitido por “Mundo Celular”, correspondiente a orden de trabajo de 25.03.2014.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

4. Orden de reparación N° 19034599, con fecha de ingreso de 08.03.2014, emitida por el Servicio Técnico autorizado por CLARO S.A.
5. Copia de Póliza de Garantía de Apple, que se entrega con cada uno de los equipos de esta marca.
6. Documento denominado "Orden Rechazada" N° 1346129, de fecha 10.03.2014, emitido por el Servicio Técnico autorizado por CLARO S.A.
7. Set de tres fotografías del equipo iPhone al momento de su ingreso al servicio técnico autorizado de CLARO S.A.
8. Documento denominado Guía para la inspección visual y mecánica del iPhone 5, 5c y 5s, entregada por dicha empresa al servicio técnico autorizado CLARO S.A.
9. Documento denominado Guía de Alcances Jurídicos ley 19.496, decreto a la calidad e idoneidad régimen de garantías, disponible en la página web del SERNAC.
10. Copia simple de sentencia de fecha 28.06.2013, en causa rol N° 30.947-AA, del Juzgado de Policía Local de Cerrillos, que versa sobre hechos similares a los discutidos en autos, más el fallo de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 10.02.2014, rol Corte N° 2079-2013, que confirma la sentencia de primera instancia.

PRUEBA TESTIMONIAL:

Por la parte denunciada comparece don **ALEXIS ANDRES IBARRA SANTANDER**, individualizado en autos, quien luego de contestar las preguntas de tacha, la denunciante le formula la consignada en el artículo 358, numeral 5 del Código de Procedimiento Civil, fundada en que existe una relación de dependencia y subordinación con la denunciada. Se otorga traslado, el que la parte denunciada evacúa. A continuación, el testigo se refirió a los hechos, señalando en lo substancial lo siguiente: Que el servicio técnico de CLARO se rige por las políticas y directrices de los fabricantes, esta autorización va desde la herramienta hasta el ambiente donde se repara un equipo, esto con técnicos calificados para una reparación de calidad. Que la garantía de reparación se valida por una falla de fabricación y queda fuera de garantía por daño de uso normal y daños provocados. Que en el caso de fallas de la cámara del iPhone 5, señala que sólo ha visto fallas provocadas. Que sobre la placa lógica o tarjeta electrónica, señaló que la falla de ésta puede causar problemas en la cámara del equipo celular, que están relacionadas, si falla una puede fallar la otra.

PETICIONES: No se formulan.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

TERCERO: Que, a fojas 119 y siguientes, el SERNAC objeta y observa los documentos de prueba acompañados por la contraria, a lo que el Tribunal resuelve que su valor probatorio se apreciará de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley 18.287.

CUARTO: Que analizados los documentos acompañados en la causa conforme a las reglas de la sana crítica, a juicio de este sentenciador no son suficientes para tener por establecido el incumplimiento de la parte denunciada, esto es, no respetar la garantía convenida con el proveedor ante la falla de la cámara que afectó al equipo celular de la Sra. **MARIA FRANCINA VENEGAS FUENZALIDA**. En primer lugar, por cuanto el SERNAC manifiesta en su presentación textualmente lo siguiente: *"Al poco tiempo de uso, el celular presenta fallas y deficiencias en la cámara, no proporcionando por ello la utilidad ordinaria que debería brindar dicho accesorio"*. Lo anterior se cita, considerando que, consta en el proceso un solo reclamo por fallas del equipo, siendo éste el que dio origen a la presente causa una vez que ingresó el celular al Servicio Técnico autorizado por **CLARO CHILE S.A.**, el 8 de marzo de 2014, esto es, faltando poco tiempo para que se cumpliera el plazo de la garantía ofrecida por la denunciada (24 de abril de 2014). Además, no es posible apreciar aún a simple vista, el estado en que se encontraba el equipo al ingresar al Servicio Técnico, ya que las fotografías del celular acompañadas al proceso, por ambas partes, esto es, las que constan a fojas 41 a 45, y las de fojas 82 y 83, no acreditan en forma fehaciente que se trata del equipo de la Sra. **VENEGAS**, toda vez que, en su mayoría éstas se aprecian poco nítidas y podría tratarse de cualquier otro equipo de similares características. Se colige lo anterior, porque en las fotos acompañadas por **CLARO CHILE S.A.** se observan golpes en los costados del celular (dos), pero no ocurre lo mismo en las fotos acompañadas por el SERNAC, las que como ya se señaló anteriormente, son borrosas y no se distinguen los golpes que sí se aprecian en las otras. Por último, cabe manifestar que no le compete a este tribunal cuestionar los informes realizados por Servicios Técnicos especializados, esto es, tanto el que fue consultado por la Sra. **VENEGAS** como el autorizado por el proveedor, los que constan a fojas 40 y a fojas 80, respectivamente. Sin embargo, de la simple lectura de ellos se observa que en ambos se establecen como posibles causas de la falla del celular a "golpes". Así, en uno se expresa: *"Equipo no presenta sulfato o posible desprendimiento por golpes"* y en el otro se señala: *"Equipo ingresa con falla de cámara intermitente provocada por golpes provocados por cliente..."*. Por tanto, a diferencia de lo señalado por el SERNAC, sus conclusiones no difieren sustancialmente en cuanto a la causa de los problemas que presentó el teléfono móvil de la Sra. **VENEGAS**.

Por tanto, conforme los argumentos expuestos precedentemente, se tiene por no acreditados los hechos denunciados por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, por carecer de un fundamento debidamente probado en el proceso.

El informe es
concluyente
"No" presenta
desprendimiento
+ golpe



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

Por tanto, conforme las consideraciones expuestas y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

1. **NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado para estos efectos por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, conforme lo expuesto en el considerando CUARTO de esta sentencia.
2. No se condena en costas al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de enero de dos mil dieciséis.

A fs. 169: a todo, téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de treinta de septiembre de dos mil catorce, escrita a fs. 122 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1415-2015.

Pronunciada por la *Segunda Sala* de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza e integrada por el Ministro señor Alejandro Madrid Crohare y por la Ministra señora Marisol Rojas Moya.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

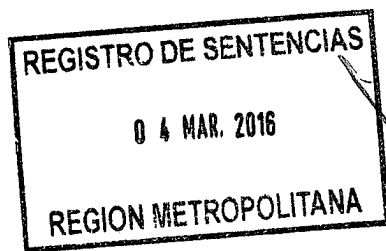
En Santiago, a veintisiete de enero de dos mil dieciséis, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, cuatro de marzo de dos mil dieciséis.

Cúmplase.
Notifíquese.

CAUSA ROL N° 548.461-8



HUECHURABA, 04.03.2016

Notifique por carta certificada, expedida con esta fecha, la resolución que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ- EDUARDO ROSAS MONSALVE.

A handwritten signature, similar in style to the one above, consisting of a series of loops and a horizontal line at the bottom.